

時策

대치상황에서 자살 억제를 위한 접근법

■ 김 시 업*

1. 서론

현대의 복잡하고 빠른 변화는 그 속에서 잘 적응하면서 살아가야 하는 일반인들에게 많은 스트레스로 작용한다. 이런 각종 스트레스는 질병과 같은 생물학적 부작용뿐만이 아니라, 약물, 범죄 등의 다양한 병리적인 사회문제를 일으키게 한다. 그 중, 자신의 생명을 스스로 끊어 버리는 자살(suicide)의 경우는 청소년의 문제뿐만이 아니라, 전 연령층에 걸쳐 점점 더 증가되는 경향이 있다. 최근에도 사회적으로 저명한 인물의 투신 자살 사건은 더더욱 사회 충격을 불러 일으켰었다.

실제 경찰청 통계에 따르면, 2002년 총 자살건수는 모두 1만 3,055건으로, 2001년 1만 2,277건에 비해 6.3%증가하였다. 이는 하루 평균 36명이 자살로 사망하였고, 이는 1시간 당 1.5명이 스스로 목숨을 끊은 셈이 된다. 이와 같은 자살률은 해가 갈수록 증가

하는 추세로, 2002년의 총자살의 유형은 비관자살이 5,103명으로 가장 많았고, 병고로 인한 자살이 3,608명, 가정불화가 842명 순이었다. 또한, 연령별로 나누어 보면, 30대가 전체의 19.1%, 40대가 20.3%를 차지해 30대와 40대가 가장 많았고, 50대는 14.7%, 60대가 14.0%, 70대 이상 17.3%였고, 20대는 전체의 11.8%를 차지하고 있었다. 이와 같은 현상은 최근 경기악화로 인한 생활고가 주원인으로 파악되고 있다.

국내·외 통계에 따르면, 여자가 남자보다 4배 정도 더 많이 자살을 시도하지만, 자살에 성공하는 경우는 오히려 남자가 여자보다 2~3배 더 많다고 한다. 이와 같은 현상은 자살을 시도하는 방법에 있어서 나타나는 차이로 인해서 기인된다는 분석도 있다(홍경수, 2003). 즉, 남자는 투신, 독극물 등 보다 '적극적 방법'으로 자살을 기도함으로써 자살 성공률이 높고, 여자는 수면제나 손목,

* 경기대학교 대학원 범죄심리학과 교수

동맥절단 등 '소극적 방법'으로 자살을 기도함으로써 자살 성공률이 낮은 것이라는 분석이다.

또한, 대다수 자살이 비공개적인 은밀한 사적 장소를 택하여 이루어지지만, 다리나 건물 등에 올라가 공개적인 장소에서 투신을 통하여 자살을 하는 경우도 있다. 특히 25개의 한강다리가 가장 대표적인 투신자살 장소로 이용되고 있다. 서울시 소방방재본부에 따르면, 올해만 해도 7월말까지 137건의 한강 투신사건이 발생하여, 이 중 115명이 사망하였다고 한다. 이와 같은 투신에 의한 사망자 수는 지난 해 같은 기간의 64명(투신건수 125건)보다 79.6%가 늘어났다. 25개의 한강 다리 중 투신 자살이 많은 다리는 한강대교, 서강대교, 마포대교, 양화대교, 성산대교, 영동대교, 잠실대교 등 7개 다리로 각각 10건 이상을 기록하고 있다. 이상과 같은 공개적인 장소에서 투신자살을 시도하는 경우는 경찰이 인지할 수 있는 상황이 될 가능성이 높다. 따라서 자살 시도자와 경찰관 간에 서로 대치하는 상황이 나타날 수 있는 것이다.

그러나 대다수 자살 사건의 경우, 경찰관이 현장에 도착했을 때는 이미 자살자가 자신의 목적을 달성한 상태로 남아있게 되는 경우가 많다. 즉, 사람이 죽은 사건을 인지한 경찰은 이것이 사고에 의한 것인지, 아니면 자연적인 것인지를 먼저 판단하고, 사고에 의한 것이라면, 타살인지 자살인지를 판단하게 된다. 이런 판단 하에 타살이라면 살인범을 검거하려는 수사가 이루어질 것이고, 자살이라고 판단되면 그 사건은 그것으로 종결되는

것이다. 이런 자살 사건의 경우 경찰관이 할 수 있는 일은 사후 수습일 수 밖에 없다.

그런데, 자살시도 의도자와 또는 자살 위협자가 아직 자살을 시도하지 않고 공개적 장소에서 다중인 앞에서 자살 위협 상황일 때, 경찰관이 이를 억제, 제지 및 설득할 수 있는 역할을 시도할 수 있는 시간이 충분한 경우도 많다. 이런 상황시에 경찰관의 자살 설득 및 억제 능력은 매우 전문적인 지식과 기능을 요구하게 된다. 따라서, 본 고에서는 은밀한 장소에서 독자적으로 자살을 시도하는 일반적인 자살자들의 사회·심리적 특성이나 자살을 예방하는 예방책에 대해서 논하고자 하는 것이 아니다. 여기서는 범행을 저질렀거나 저지르고 있는 현행범과 경찰이 서로 대치하는 상황에서 범행자가 의도하는 자살 시도 사건만을 국한시켜, 이런 상황에서 범행자가 자살을 하지 않도록 할 수 있는 경찰관의 역할에 관련된 외국의 기법들을 소개하고자 한다. 이 기법들은 FBI에서 개발·소개·교육시키는 것들을 사건 상황에 따라 정리한 것이며, 우리나라 경찰조직에서는 아직 정식적으로 도입되지 않은 분야인 협상전문가(negotiator)들의 협상기법들(negotiation techniques)인 점을 먼저 밝혀 둔다.

그리고 마지막 이같은 제한된 상황에서의 자살억제를 위한 협상기법들에 대한 고찰을 기초로, 범행자가 아닌 일반인들이 공개적인 장소에서 대중에게 자살하겠다는 위협을 하는 상황에 접한 경찰관들이 자살억제를 위한 적절한 설득기법을 탐구하는 데 필요한 논의를 해보고자 한다.

II. 대치 사건의 유형과 협상가의 역할

1. 협상가에 대한 정의

협상가(negotiator)라는 말은 원래 서로 대립적인 관계에 있는 양측의 요구사항들을 중립적인 입장에서 원만하게 해결하는 중재자를 말하며, 특히 경영이나 조직에 관련된 분야에서 친숙한 용어이다. 이런 용어를 범죄현장에 도입하여, 범행자와 경찰간의 대치상황에서 범행자가 사건을 더욱 극단적으로 처리하는 것을 미리 예방하고 사건을 평화적으로 해결하게 하는 중요한 역할을 전담하는 경찰을 협상전문가라고 한다. 경찰에서의 협상분야는 1972년 미국 New York 시경찰국에서 처음으로 시작하였고, 1973년 FBI에서 본격적으로 협상원리들을 개발하고 적용시켜 범행자와 경찰이 서로 대치하는 상황인 위기 사건들(crisis incidents)을 평화적으로 해결하는데 중요한 역할을 해 오고 있는 실정이다. 그래서 미국에서는 위기사건을 전담하여 사건을 평화롭게 해결하는 전문경찰관을 “위기 협상가(crisis negotiator)”라고 부른다. 여기서 필자는 위기사건이라는 용어를 경찰과 범행자가 서로 대치하는 의미에서 우리가 보다 쉽게 이해할 수 있는 ‘대치사건’ 내지는 ‘대치상황’이라는 용어로 바꾸어서 표현한다. 따라서 ‘위기 협상가’라는 용어는 ‘대치 협상가’라고 하는

것이 자연스러울 것이다.

2. 대치협상가의 역할과 필요성

많은 범죄사건 중, 범행자와 경찰관 간의 대치상황은 양자간에 서로 극단적인 긴장을 유발시키고, 범행자와 경찰관 사이의 상호 작용의 양과 질에 따라 매우 다른 결과를 초래하게 된다. 특히, 대치상황에 처해 있는 자살 시도자의 경우는 크게 세 가지 유형으로 나누어 볼 수 있다.

첫째, 자살을 주목적으로 하는 범행자인 경우가 있을 수 있다. 이들의 경우, 경찰관과 대치하기 이전에 자신의 범행에 대한 법적 제재가 자신이 감당할 수 없을 정도로 가혹한 형량을 예상하고 이미 자살을 시도하는 경우가 대다수이지만, 자살시도를 경찰이 재빨리 인지하였거나, 혹은 자살 시도자가 어떤 이유로 해서 아직 결행하지 못한 상황에서 경찰과 대치하게 될 수 있다. 이런 경우의 자살 시도자는 심리적으로 매우 불안하고, 우울하며, 인지적 균형감을 잃은 상태에 있고, 행동적으로는 자포자기식으로 경찰관의 어떠한 언행에 별 반응이 없이 무력감에 빠져 있듯이 행동한다.

두 번째 자살 시도자의 유형은, 자살이 주목적이 아니라 자신 범행의 정당성이나 분노 및 좌절 등을 호소하고 알리는 것이 주목적인 경우가 해당된다. 이런 경우의 자살 시도자 역시 자살을 주목적으로 하는 범행자

들과 마찬가지로 극도로 불안한 심리상태에 빠져있지만, 자신의 분노와 억울함 등을 호소하기 위해서 주관적인 행동 논리를 세우면서 특정한 사항을 계속적으로 요구하거나 공격적인 행동을 표출하는 경우가 많이 있다. 이러한 경우에 해당되는 범행자는 자살을 선택하지 않을 가능성이 많이 있다. 하지만, 자신의 분노표출의 한 형태로 자살을 선택하기도 한다.

세 번째 유형은 위의 첫 번째와 두 번째 유형이 복합되어 있는 혼합형이다. 즉, 이 유형은 자신 범행의 자기나름의 정당성과 요구사항이나 호소가 받아들여지지 않을 시에 자살하겠다는 의도가 일부 있으며, 이와 병행해서 단지 자신의 문제해결의 한 수단으로 자살하겠다는 위협을 하면서 경찰과 대치하며, 이들의 심리적 특징과 행동은 첫 번째와 두 번째 유형의 경계선 상에 있는 범행자이다.

이상과 같이 자살 시도자의 유형에 따라 독특한 심리적 특징과 행동 특징이 나타나게 된다. 그러므로 현장에서 이들을 접하게 되는 경찰관은 이들의 유형을 정확하게 판단하고, 그에 따른 적절한 대처를 해야만 한다. 그러나 모든 일선 경찰관들이 범행자들의 심리상태를 정확히, 그리고 전문적으로 파악하여, 그들을 설득할 수 있는 전문지식과 수행능력을 갖추기에는 현실적으로 불가능하다.

이런 대치사건을 평화적으로 해결하는 역할을 하는 경찰관이 바로 대치 협상가이다. 즉, 범행자와 의사소통을 하면서 범행자의 유형을 파악하고, 그들의 심리상태를 정확히

분석하여 더 이상의 극단적인 생각이나 행동을 취하지 않도록 언어적으로 설득하는 전문가인 것이다. 미국의 경우, 대치사건이 발생하였을 때 현장에 있는 경찰관은 대치협상가가 도착할 때까지 범행자와의 어떠한 접촉도 자제하고, 범행자와의 접촉은 대치 협상가가 주도적으로 하게 된다.

현장에 도착한 대치 협상가는 가장 먼저 다음에 서술할 대치 사건의 두 가지 유형 중 어떤 유형의 대치 사건인지를 파악하고, 그에 따른 적절한 협상전략으로 범행자를 설득하게 되는 것이다. 그 하나의 유형은 ‘인질 상황’이고, 나머지는 ‘비인질 상황’이다. 대치사건에서의 자살은 비인질 상황에서 주로 나타난다고 볼 수 있다. 다음에서는 인질 상황과 비인질 상황의 특징과 그에 따른 협상 전략을 보다 구체적으로 소개할 것이다.

III. 대치 사건의 유형과 대응전략

FBI는 모든 대치사건들을 범행자의 동기나 정신건강 또는 범죄경력에 상관없이 인질상황이냐 아니면 비인질상황이냐를 따져서 그에 따른 대응전략을 세우고 있다.

1. 인질상황(hostage situation)

먼저, 인질상황은 범행자가 자신의

요구를 들어주지 않는다면, 인질들을 해치겠다는 직·간접적인 위협을 가하는 것으로 대표될 수 있다. 이들의 행동은 목표지향적이고, 자신의 요구를 만족시키기 위한 수단으로 인질을 이용하는 특징이 있다. 따라서, 대치사건에서 인질범들은 자신이 데리고 있는 인질을 해치려고 하는 것이 목적이 아니라, 자신의 목적을 달성하기 위해서는 오히려 인질들이 온전하게 살아있어야만 한다는 사실을 누구보다도 잘 알고 있다. 만약 인질들을 해치게 되는 경우, 경찰이 무력을 이용해서 사건을 해결할 것이라는 사실을 충분히 인식하고 있는 것이다.

이와 같은 인질상황을 다루는 협상 전문가들의 전략은 크게 '시간을 끌고', '범행자의 기대를 낮추고', '범행자의 권한과 통제감을 역전시키는 것' 등 세 가지로 나누어 볼 수 있다.

보다 구체적인 협상과정을 살펴보면, 먼저 협상 전문가들은 시간지연 전략을 사용함으로써 시간을 벌고, give and take 협상전략, 즉 범행자가 원하는 모든 것을 해주겠다는 협상을 시도한다. 그러면서 동시에 협상이 원만히 이루어지지 않을 경우 무력적으로 사건을 진압할 가능성이 충분히 있다는 것을 범행자가 알도록 기동 타격대의 움직임도 가시적으로 활발하게 한다. 그러나 여기서 무력적인 사건진압의 가능성을 직접적으로 범행자에게 위협해서는 절대로 안된다. 왜냐하면, 이럴 경우 오히려 범행자가 더욱 저항할 가능성이 높아지기 때문이다.

인질을 데리고 있는 범행자들이 처음에 가지고 있었던 자신감은 시간이 지나면서, 협상 전문가들을 믿게 되고 라포(rapport)가 형성되며, 결국 자신들의 목적을 달성하지 못할 것이고 평화롭게 자수해야만 한다는 사실을 확신하게 된다. 따라서, 인질 범행자들은 중국에 가서 사건을 평화롭게 자수할 것인가, 아니면 인질들을 해치거나 살해할 것인가를 결정하게 된다. 다행스럽게도, 거의 모든 인질 범행자들은 사건을 평화롭게 종결시킨다고 FBI는 보고하고 있다. 즉, 인질 범행자들은 자신들의 요구사항을 만족시키려는 욕구보다 살아야겠다는 욕구가 더 강하다는 것이다.

인질상황에서의 협상 전문가들은 교섭 전략과 문제해결전략 등 두 가지 대표적인 전략을 사용하게 되며, 그 구체적인 행동지침을 요약하면 다음과 같다.

- 시간을 끈다
- 인내와 이해를 가지고 범행자와 충분한 의사소통을 한다.
- 범행자와 갈등을 해소하고, 라포를 형성하며, 신뢰를 구축한다.
- 문제를 해결할 수 있는 조건들을 범행자 스스로가 찾도록 허용한다.

이상과 같은 협상전략은 매우 높은 성공률을 보이고 있다고 보고하고 있다.

2. 비인질 상황(nonhatage situation)

인질 상황과는 반대로, 비인질 상황은 범행자가 매우 감정적이고, 지각이 없으며, 자기 파괴적인 방식으로 행동하는 특징이 있다. 즉, 이들은 삶의 많은 스트레스에 대해서 감정적으로 잘 통제하지 못하고, 분노, 좌절, 혼란, 또는 우울 등에 의해서 사건을 저지른다. 즉, 아주 분명한 목적을 가지고 있었던 인질 상황과는 달리, 이들은 분명한 목적들이 없고, 자기 파괴적인 행동을 하는 것이 가장 큰 특징이라고 할 수 있다. 물론 이들도 요구사항이 있을 수 있으나, 그것이 이루어질 것인지에 대한 기대없이 거의 대부분 실질적이지 않고, 비현실적으로 요구사항을 표현한다.

이런 유형의 사건을 저지르는 범행자들은 대다수 연인으로부터 버림을 받은 사람, 불만이 가득한 고용자나 학생, 기분장애나 정신병적인 사람, 자살을 하려고 하는 사람, 또는 어떤 이유에서든 자신이 사회로부터 위협을 받거나 무시당했다고 믿는 사람 등등이 해당된다. 이런 유형의 범죄를 저지르는 사람들의 가장 큰 심리적 특징은 평정심을 잃고 높은 수준의 흥분상태에 있다는 것이다.

또한 비인질 상황이라는 용어로 인해서 거의 대부분 범행자 혼자 경찰들과 대치하는 사건으로 인식하기 쉬운데, 이런 유형의 사건 역시 범행자가 타인을 불모로 잡고 경찰과 대치하는 경우가 있다. 그러나 이 경우 범행자가 잡고 있는 사람은 인질상황과는 달리, 자신의 분노나 좌절의 대상인 경우가

대부분이다. 즉, 인질이라기 보다는 피해자가 대다수이다. 즉, 범행자와 이전에 관계를 하고 있었던 사람들이 가장 많다. 따라서, 이들은 자신의 좌절이나 분노의 대상이 이미 자기 앞에 있기 때문에 경찰에게 특별히 요구할게 없고, 원하는 게 없을 수 있다. 이런 유형의 사건을 저지른 범행자들이 경찰들에게 하는 전형적인 말은 “가라! 너희들이 필요치 않고, 우리 문제다!”라는 것이다. 이런 유형의 사건은 인질 상황의 사건보다 비극적인 결과를 낳을 가능성이 매우 높다. 즉, 많은 경우, 피해자를 대상으로 살인이 이루어지고, 자살이 뒤따르게 될 가능성이 매우 높다고 한다. 실제로 1980년부터 1995년까지 이런 유형의 사건들 중 69%가 결국 살해와 자살로 연결되었다고 보고하고 있다(Kennedy, Homant, Hupp, 1998). 따라서 이들에게는 합리적인 방식으로 협상을 하기 보다는 범행자의 욕구를 다른 쪽으로 환기시키고, 능동적 청취 전략(a strategy of active listening)을 사용하는 것이 가장 효과적인 것으로 보고된다.

본 고의 주제인 자살위협 대치상황에서의 자살 억제는 바로 비인질 상황에서의 협상 전략인 것이다. 이런 상황의 협상전략의 중심적인 특징은 인질상황에서와 달리, 범행자들의 평정심을 되돌릴 수 있도록 최대한 덜 대치적으로 분위기를 유지하며, 평화롭게 해결하겠다는 경찰의 의도를 최대한 이해시키는 것이 중요하다. 이것이 바로 능동적 청취기술인 것이다. 이 기법에 대한 것은 밑에서 더욱 자세하게 기술할 것이며, 지금

까지 사건의 유형에 따른 특징과 그에 따른 협상전략을 【표 1】로 요약하면 다음과 같다.

3. 경찰에 의한 자살(suicide by cop)

한편, 대치상황에서의 특이한 자살사건 유형이 있는데, ‘경찰에 의한 자살’이 그것이다. 이 용어는 경찰관이 자살하는 것으로 생각하기 쉽다. 그러나 정확한 개념은 자살하려고 하는 사람이 그 목적을 달성하고자 경찰관을 이용하는 것을 말한다.

즉, 자살을 원하는 사람이 자기 스스로 자신의 생명을 끊는 것이 아니라, 경찰과 대치하면서 경찰이 자신의 생명을 끊도록 경찰의 무력 사용을 유도해서 자살하는 사건을 말한다. 물론 이런 상황은 우리나라의 경우는 아직 매우 적을 수 있다. 그러나 미국의 경우처럼, 총기사건으로 인한 경찰관의 무력 대응은 그 결과가 치명적인 것일 수 있다. 이를 경찰관에 의한 ‘합법적인 살해’라고 표현하는 극단적인 사람들도 있지만, 자살하려고 하는 사람이 경찰관을 이용해서 자살의 목표를 달성한다는 점에서 대치상황에 있는 일선

【표 1】 대치사건의 유형들

인질	비인질
범행자의 특징: - 목표지향적, 목적있는 행동 - 실제적인 요구사항들(돈, 도피, 변화 등)을 만족시키기 위해 인질 이용	범행자의 특징: - 감정적 행동, 자기 파괴적인 방식의 행동 - 해칠 의도를 가지고 피해자를 데리고 있음 - 실제적인 요구사항 없음
경찰 전략들: - 매우 가시적인 억제책 - 지연책략 사용 - 범행자에게 모든 것을 하게 함 - 범행자의 기대를 낮춤 - 저항의 위험과 자수의 이득을 비교 - 안전한 자수를 제공	경찰 전략들: - 낮은 억제책 - 인내와 이해를 보여줌 - 반대급부를 바라지 않고 원하는 것을 약간 제공함 - 감정을 누그러뜨리고, 분노를 진정시키고, 라포를 형성하기 위해 능동적 청취기술을 사용 - 비폭력적인 해결조건들을 제공
모든 사건들에 대한 경찰의 전략들	
- 라포를 형성하기 위해 능동적 청취기술을 사용 - 인내와 억제를 사용	- 위협이 필요하고, 효과적일 때 무력을 사용 - 모든 행동들을 하나의 팀 접근과 조화시킴

경찰관은 범행자의 목적과 의도를 파악하는 것이 더더욱 중요하다.

이 경찰에 의한 자살은 최근 미국에서 제기된 문제로 아직까지 정확한 통계도 밝혀지고 있지 않고, 그 대처방법도 확립되지 않았지만, 분명 새롭게 부각되는 자살방법의 하나로 우리나라 경찰에서도 분명 인식하고 있어야 하지 않을까 생각한다.

IV. 대치사건에서의 자살시도자를 위한 능동적 청취 기법

경찰들이 개입하게 되는 대다수 대치 사건들은 주로 정서적 욕구에 의해서 동기화된 자살시도자들이 많이 있다. 즉, 비인질 상황인 경우가 대다수라는 것이다. 따라서, 협상가들은 자살시도자들 스스로가 자신의 딜레마의 본질을 보다 분명하게 말하고, 명료하게 하도록 도와주어야만 한다. 최근, FBI 대치사건 처리반(FBI's Critical Incident Response Group; CIRG)은 이와 같은 표현적인 자살시도자들에게 자신의 흩어진 생각들과 정서들을 분류하게 도와줄 수 있는 협상기법을 채택하였다. 이것이 바로 능동적 청취기술이다.

이 청취기술을 성공적으로 수행하기 위해서는 먼저, 협상가들이 위기의 본질에 대해서 이해를 해야만 한다. 사실상, 협상가들이 협상을 시작하기 위해서 대치사건

현장에 도착했을 때, 자살시도자들이 이미 상당한 내적 혼란 속에 빠져있다는 사실을 기억해야만 한다. 이런 자살시도자들을 위기에서 구출하기 위해서 협상가들은 가장 먼저 이런 상황을 만들게 된 요인들을 올바르게 인식해야만 한다. 그리고 이런 상황에서 협상전문가들은 자살시도자들을 두렵게 하거나, 손상시키거나, 혼계하고, 비판하고 평가하는 것을 절대로 하지 말아야 한다. 이런 협상 전문가들의 행동은 자살시도자의 격앙된 감정상태와 높은 불안수준을 오히려 높이는 결과를 초래하게 되고, 결국 살인이나 자살 가능성은 그만큼 높아지게 되는 것이다. 따라서 이런 상황에 처한 협상전문가들은 감정이입(empathy)과 존중의 분위기를 만드는 것이 매우 중요하다. 이런 분위기 하에서 자살시도자는 안전하다는 느낌을 갖게 되고, 다른 대안적인 생각을 할 수 있는 여유와 협상 전문가들의 긍정적인 제안을 받아들일 수 있게 되는 것이다. 능동적 청취 기술이란 사건현장의 분위기를 긍정적으로 변화시키는 데 매우 도움이 되는 협상전략인 것이다.

FBI와 미국내 많은 법집행 기관들은 살인이나 자살과 같은 결과를 초래하기 쉬운 대치사건들을 성공적으로 해결하기 위해서 능동적 청취를 사용하고 있다. FBI에서 가르치고 있는 능동적 청취기술에는 7가지 기법들로 이루어져 있다.

1. 최소한의 격려 자극

자살시도자와 협상하는 동안, 협상 전문가들은 그들이 자살시도자의 말에 귀를 기울여 경청하고 있다는 것을 보여주어야 한다. 이것은 바디랭귀지나 간단한 언어적 형태로 나타낼 수 있으며, 길게 표현할 필요는 없다. 즉, 간단하고 시기 적절하게 언어적 응답을 함으로써 협상 전문가들은 자살시도자가 말하고 있는 것을 경청하고 있다는 것을 인식시켜야 한다. 예를 들면, “그래”, “응”, “알았어” 등이 해당될 수 있다. 이런 반응들은 자살시도자들이 계속 말할 수 있도록 격려하게 되고, 점차적으로 상황에 대한 통제력을 협상전문가가 갖게되는 결과를 초래한다.

2. 부연해서 말하기

‘부연해서 말하기’란 자살시도자가 한 말의 의미를 협상 전문가가 다시 자신의 말로 반복해서 자살시도자에게 다시 말하는 것을 말한다. 이것은 협상 전문가가 잘 듣고 있을 뿐만 아니라, 자살시도자가 말한 내용을 잘 이해하고 있다는 것을 보여주게 된다.

3. 정서를 분명하게 말해주기

비인질 상황의 자살시도자들은 거의 단순한 정서적 틀에서 작동되기 때문에, 협상 전문가들은 자살시도자들의 정서적 차원들을 자신이 볼 수 있도록 표현해 주어야만 한다. 즉 ‘정서를 분명하게 말해주기’는 자살시도자가 말하거나 행동한 것의 정서상태를 분명하게 말해주는 것을 의미한다. 이런 것을 통해서 자살시도자가 전달하고자 하는 정서적 측면들에 협상 전문가가 주의를 기울이고 있다는 것을 인식시킨다. 이것은 자살시도자의 행동을 일으킨 문제와 정서를 확인하는 데 효과적이다. 따라서 협상전문가들은 이 기법을 효과적으로 이용하면 자살시도자의 정서상태나 범행의 동기를 쉽게 파악할 수 있게 된다. 예를 들면, “당신은 직장에서 짊려서 매우 화가 났고, 당신을 직장에서 내쫓은 직장상사에게 고통을 주려고 하는 것처럼 들린다”고 협상전문가가 말하면, 자살시도자는 “그렇다 또는 아니다”라는 식으로 협상 전문가의 말에 동의나 반대를 표현하면서 점점 자신의 감정상태와 의도를 분명하게 보여주게 된다. “아니다”라는 반응의 경우를 다시 예로 들면, “아니다. 물론 난 매우 화가 났지만, 누군가를 해칠려고 하는 것은 아니다. 그냥 직장에 되돌아가고 싶은 마음뿐이다”라고 말함으로써, 자살시도자의 행동의도를 보다 분명히 파악하고, 지금의 정서상태에 대해서도 확실하게 파악할 수 있게 된다.

4. 그대로 따라 말하기

‘그대로 따라 말하기’는 협상 전문가가 자살시도자의 메시지 주제나 마지막 말을 단순히 반복해서 말하는 것을 의미한다. 이것은 주의를 기울이고 있고, 듣고 있다는 것을 나타냄으로써, 자살시도자에 대한 관심과 이해를 한다는 것을 보여주는 기법이다. 따라서 자살시도자와 협상 전문가간의 라포 형성에 중요한 기법이다. 이 기법은 대치상황의 초기에서 특히 매우 도움이 된다고 한다.

또한, 이 기법은 협상 전문가로 하여금 자살시도자와의 대화를 지속적으로 이끌어 가야 한다는 압력에서 자유롭게 한다. 대화를 끌어가야 한다는 스트레스 하에서 협상전문가들은 자살시도자에게 어떻게 반응해야 하는지 확실하지 않게 된다. 이럴 때, ‘그대로 따라 말하기’는 대화를 끌여가는 것이 아니라 그냥 편안하게 따라 함으로써 협상 전문가로 하여금 충분한 대화 상대자가 될 수 있게 만들어 준다. 더욱 중요한 것은 이 기법을 사용함으로써 협상 전문가가 신문스타일의 질문을 하는 것을 피하게 해준다는 점이다.

5. 개방형 질문하기

‘개방형 질문’을 함으로써 협상 전문가들은 자살시도자가 말하도록 자극을 준다. 여기서 협상 전문가들은 신문인 것처럼

인식시킬 수 있는 “왜”라는 질문을 피해야만 한다. 자살시도자가 말할 때, 협상 전문가들은 자살시도자의 의도에 대해서 보다 깊은 통찰을 얻을 수 있다. 가장 훌륭한 협상 전문가는 자살시도자의 생각과 감정이 무엇인지를 알고자 하는데 초점을 맞추는 사람이다. 그래서 “그것에 대해서 좀더 이야기해 줄 수 있겠냐?”라거나 “당신이 방금 말한 것에 대해서 이해가 잘 안된다. 잘 이해할 수 있도록 좀더 설명해 줄 수 없겠냐?”라는 식의 질문이 여기에 해당된다.

6. 내 생각말하기

‘내 생각 말하기’는 협상 전문가가 표면적으로 협상 전문가로서의 역할이나 행동을 그만두고, 다른 사람이 자살시도자의 행동에 반응하는 것처럼 말하는 것을 의미한다. 즉, 자살시도자의 특정 방식으로 행동하거나 말한 것에 대해서 어떻게 느꼈는지를 자극하지 않는 방식으로 표현하는 것을 말한다. 예를 들어, “우리가 여러 시간동안 이야기를 했는데, 아직도 의견의 일치를 볼 수 없는 것에 대해서 난 좌절감을 느낀다”는 식으로 말하는 것이다. 이 기법은 자살시도자가 협상전문가에게 언어적으로 공격할 때 효과적인 반응기법이라고 한다. 즉 “난 널 도와주려고 하는데, 나에게 소리치니 서글퍼진다”는 식의 말이 해당된다.

이 기법을 수행하는 동안(물론 능동적

청취 기법 모두에서도 해당되지만), 협상 전문가들은 하나의 주장을 이끌어 내거나, 자살시도자에게 개인적 비난을 해서는 절대 안된다. 왜냐하면, 자살시도자는 이미 경찰관에 대해서 부정적이거나, 적대감을 보이고 있게 마련인데, 비난을 하거나 훈계 하듯이 하게 되면 자살시도자의 부정적인 견해는 더욱 강화되고, 자신의 저항을 더욱 증가시키는 핑계거리로 작용하게 된다. 이 '내 생각 말하기'는 자살시도자를 자수시키려고 하는 경찰관의 역할을 넘어서서 한 개인으로 인간대 인간식의 관계 형성에 큰 도움이 된다.

7. 효과적인 침묵들

이것은 자살시도자가 이야기할 수 있도록 하거나, 격앙된 감정을 누그러뜨릴 수 있도록 잠시 조용히 있는 것을 말한다. 실제로 대부분의 자살시도자들은 협상 전문가들이 조용히 있으면, 이들이 아직도 자신의 말에 귀를 기울이고 있는지를 확인하기 위해서 말을 한다고 한다. 또한, 대다수 감정적으로 격앙된 자살시도자들이라고 할지라도 일방적인 주장을 계속하기 어렵다는 것을 알게 되고, 다시 협상전문가들과 의미있는 대화를 시도하게 된다는 것이다. 따라서, 적절한 시기에 침묵하는 것은 협상 전문가들이 전체 협상 과정을 더욱 앞으로 진행시켜 갈 수 있게 만들어 준다.

이상과 같은 능동적 청취기법들은 하나의

순서적 절차가 아니라, 상황에 따라 적절한 기법을 하나씩 사용할 수도 있고, 동시에 여러 기법을 사용할 수도 있는 것이다. 따라서 협상 전문가들은 다양한 청취 기법에 대해서 항상 준비하고 있어야 하고, 많은 교육과 훈련을 통해서 충분한 이해와 숙지가 필요하다.

V. 결 론

지금까지 대치상황에서의 여러 사건들의 분류와 그 특징, 그리고 자살과 관련된 대치 사건들을 평화롭게 해결하기 위한 능동적 청취 기법들을 소개하였다. 물론 우리나라의 경찰조직과는 많은 차이점이 있는 미국의 경찰조직의 예를 들어 설명한 한계가 분명히 있지만, 범죄자와 대치하고 있는 상황에서의 경찰관의 역할은 미국의 협상 전문가나 우리나라의 경찰관이나 그 역할은 똑같을 수 밖에 없다. 즉, 사건을 평화롭게 해결하기 위해서 최대한 노력을 기울이는 데는 미국이나 우리나라나 똑같을 수 밖에 없는 것이다. 차이는 미국은 이런 일을 전담하는 경찰관이 있고, 우리나라는 아직 공식적으로 없다는 것일 것이다.

본 고는 비인질 상황에서 자살시도자 및 위협자의 자살시도를 억제하기 위한 FBI 지침의 핵심적인 내용을 간략하게 살펴 보았다. 이는 결국 '범죄자가 아닌(자살시도를 하고자 하는 범행 이전까지는) 일반인들이

공개적 장소에서 대중을 대상으로 자살을 시도하거나 자살위협을 하는 사람들의 자살을 억제하고자 하는 설득자 주로 경찰관들에게 적절한 구체적인 설득전략과 기술을 탐구하기 위한 예비적 탐색으로, 관련된 논의를 하고자 하는 것이었다.

이와 같은 상황에서, 지금까지 흔히 해왔던 대로 자살위협자의 부모를 대동하여 가족애에 호소하거나, 또는 경찰관의 피해자 신문식의, 또는 '생명의 중요성'을 부각시키는 식의 대응전략은 자살위협에 대해서 효과가 적을 우려가 있다.

자살 시도자와 경찰관이 대치하는 상황은 우리 나라에서도 그리 드문 경우가 아니다. 이런 유형의 사건들은 여타 범죄 사건들과는 접근법이 매우 다르며, 평화롭게 사건을 해결하기 위해서는 범행자의 심리적 상태에

관한 충분한 이해가 필수적인 것이다. 즉, 자살과 관련된 대치상황에서의 사건 해결의 실마리는 자살 시도자와 경찰관 간에 터놓고 이야기할 수 있고, 서로 믿고 신뢰할 수 있는 관계형성이 가장 핵심적이다. 본 고에서 소개한 능동적 청취기술이란 이런 긍정적인 분위기 조성을 위한 의사소통 기법의 하나인 것이다.

이와 같은 기법들에 대해서 경찰관들이 숙지하고 능통할 수 있기 위해선 많은 심리학적, 범죄학적 이론 및 실제 기법에 대한 체계적인 교육과 훈련이 필요하다. 따라서 우리나라에서도 이와 같은 사건들을 평화롭게 해결해 나가는 협상전문 경찰관의 필요성을 인식하고, 그에 따른 충분한 교육과 훈련을 통해서 이런 유형의 사건들을 전담하는 전문 경찰관 양성을 해야할 것이다.

참고문헌

경찰청(2003). 경찰청 통계백서.
김시업·한중경(1998). 아름다운 삶을 위하여: 우리는 왜 자살을 생각하는가? 예술:서울.
일간스포츠(2003년 8월 6일자). 30대 자살률 두드러져.
출동 굿데이(2003년 8월 27일). 한강다리의 모든 것.
홍경수(2003). 확산되는 자살 신드롬과 예방법, 조선일보, 2003년 8월 6일자.
Duffy, J.A.(1997). Situation boards, FBI Law Enforcement Bulletin, 7, 17-19.
Fuseiler, G.D., Van Zandt, C.R., and Launceley, F.J.(1991). Hostage/barricade incidents; high-risk factors and the action criteria, FBI Law Enforcement Bulletin, 1, 7-12.
Jenet, R.N., and Segal, R.J.(1985). Provoked shooting by police as a mechanism for suicide, The American Journal of Forensic Medicine and Pathology, 6, 274-275.
Kennedy, D.B., Homant, R.J., and Hupp, R.T.(1998). Suicide by cop, FBI Law Enforcement Bulletin, 8, 21-27.
Noesner, G.W.(1999). Negotiation concepts for commanders, FBI Law Enforcement Bulletin, 1, 6-14.
Noesner, G.W., and Webster, M.(1997). Crisis intervention: using active listening skills in negotiations, FBI Law Enforcement Bulletin, 8, 13-19.
Slatkin, A.S.(1996). Enhancing negotiator training therapeutic communication, FBI Law Enforcement Bulletin, 8, 22-29.